



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Kansainvälisen harjoitteluyhteistyön kehittäminen ja markkinointi -Case Pietari

---

Laitinen, Markku

2012 Laurea Leppävaara

**Laurea- ammattikorkeakoulu**  
Laurea Leppävaara

## **Kansainvälisen harjoitteluyhteistyön kehittäminen ja markkinointi -Case Pietari**

Laitinen, Markku  
Hotelli ja ravintola-alan  
liikkeenjohto  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2012

Laitinen, Markku

**Kansainvälisen harjoitteluyhteistyön kehittäminen ja markkinointi -Case Pietari**

Vuosi 2012

Sivumäärä 29

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli Laurea ammattikorkeakoulun Leppävaaran yksikön ja Pietarin "x" -hotelliketjun yhteistyön kehittäminen. Toiminnallisena päämääräänä oli molemminpuolisen ja toimivan yhteistyön kehittäminen siten, että Laurea Leppävaara lähettää harjoittelijoita hotelleihin ennalta laaditun suunnitelman mukaisesti. Toiminnallisena osuutena laadittiin erillinen opas Pietarista harjoittelukohteena ja se on löydettävissä Laurea Leppävaaran kansainvälisestä yksiköstä. Oppaasta löytyy kaikki tarvittava tieto, jota opiskelija tarvitsee hakiessaan harjoitteluun tai toimiessaan itse harjoittelussa.

Tutkimuksellisenä osuutena opinnäytetyössä oli tutkimus "Kansainvälisten hotelliharjoittelun hyödyistä" ammatillisen kasvun näkökulmasta ja se on löydettävissä kokonaisuudessaan Laurea Leppävaaran kansainvälisiltä toimijoilta. Tutkimuksessa kartoitettiin teemahaastatteluilla kuudelta kansainvälisissä hotelliharjoittelussa olleilta opiskelijoilta syyt hotelliharjoitteluun lähtöön ja opiskelijoiden kokemat hyödyt harjoittelusta. Eniten esiin nousseet motiivit lähtöön olivat kansainvälisen työkokemuksen saaminen, uusien ja erilaisten haasteiden hakeminen sekä halu parantaa kielitaitoa. Tämän lisäksi suurin osa haastatelluista koki nähneensä erilaisen organisaatiomallin ja johtamistyylin, jotka nähtiin positiivisessa valossa uuden oppimisen kannalta. Jokainen haastatelluista korosti myös kansainvälistä hotelliharjoittelua osana henkistä kasvua.

Tutkimuksessa kartoitettiin myös opiskelijoiden kokemia ongelmia harjoittelussa ja nämä seikat olivat osa laajamittaista benchmarkkausta, jolla haluttiin parantaa ja luoda puitteet onnistuneelle työharjoittelulle Pietarissa. Suurimmat ongelmat olivat opiskelijoiden harjoittelujen yksipuolisuus ja johdon harjoittelijoita kohtaan osoittama ajoittainen välinpitämättömyys. Nämä seikat nostettiin esiin Pietarin matkalla helmikuussa 2012, jossa tavattiin "x" hotellien henkilöstöpäällikkö ja samalla varmistuttiin siitä, että Pietarissa tarjottavien harjoittelujen sisältöön ja työtehtäviin pystyvät myös opiskelijat vaikuttamaan. Samalla matkalla Pietarissa luotiin myös alustus Laurea Leppävaaran ja "x" hotellien tulevaisuuden kumppanuussopimuksesta.

Opinnäytetyöprosessi alkoi syyskuussa 2011 ja päättyi vuoden 2012 toukokuussa, jolloin tavoitteiden mukaisesti oli laadittu opas Pietarin työharjoittelusta ja tutkimus "Kansainvälisen hotelliharjoittelujen hyödyistä". Näiden lisäksi Laurea Leppävaaran kansainväliselle yksikölle laadittiin markkinointiposteri ja erillinen Powerpoint-materiaali, joita käytettiin hyödyksi markkinoitaessa Pietarin "x" hotelleja markkinointitilaisuuksissa maaliskuussa ja toukokuussa vuonna 2012 Laurea Leppävaarassa. Tämä raportti sisältää koko opinnäytetyöprosessin kuvauksen ja se on asetettu "kansainvälistymiseen osana ammatillista kasvua ja markkinointi" -viitekehykseen. Opasmateriaali ja tutkimus on tarkoitettu ainoastaan Laurea Leppävaaran kansainvälisen yksikön sisäiseen käyttöön.

Asiasanat kansainvälistyminen, ammatillinen kasvu, markkinointi, työharjoittelu

Laitinen, Markku

**The Cooperation, Development and Marketing of International Internship -Case St. Petersburg**

Year 2012

Pages

29

The objective of this thesis was to create mutual cooperation between Laurea University of Applied Sciences, Leppävaara Unit, and a hotel chain in St. Petersburg. As a part this process, the practical and informational material on internship in the hotel chain located in St. Petersburg was drawn up to provide adequate principles for the application process for the future interns. This material also consists of all the needed maneuvers on how to act and conduct the internship in St. Petersburg.

The second objective of the thesis was to conduct a research on the benefits of international hotel internship, and it was made from the view of professional growth. The research was carried out by interviewing six different students, who did their internships abroad, in order to find out the reasons of why they chose to conduct their internship abroad. The main reasons were international work experience and the will to gather different and new experiences in general. Another major reason was the desire to learn better English skills. Students found the international internship mainly as a way to develop their personal and emotional skills, as well as a means to seek and see a different approach to organizational and managerial behaviour. The research revealed also that the international internship should be seen as a chance of personal growth.

Another dimension of the research was to list problems that interns faced and this piece of information was used in order to create a fully working internship in St. Petersburg. The main problems discovered in the research were the lack of communication by managers, and one-sided or lack of rotation in work and duties. This researched knowledge was stated in the meeting with the Human Resource Manager of the hotel chain in St. Petersburg that took place in February 2012. In this way, it was secured that the internships will take place future so that students will be able to contribute with their personal interest. In the same meeting both sides, the representatives of Laurea Leppävaara and the hotel chain in St. Petersburg, made the pre-agreement of a partnership contract to be signed in the near future.

During this thesis process the International Department of Laurea University of Applied Sciences received informational material for the internship in St. Petersburg and the conducted research results. The previously mentioned material, as well as the marketing poster and Powerpoint -material for marketing purposes, were used in order to promote and market the hotel chain in St. Petersburg in info sessions at Leppävaara Unit.

This report consist of the whole process of the thesis. The frame of reference was internationalization as a part of professional growth. The additional element of the frame of reference was marketing. The informational material on internship in St. Petersburg and the research of the thesis were mainly created only for the purposes of Laurea University of Applied Sciences.

Keywords internationalization, professional growth, marketing, international internship

## Sisällys

1 Johdanto .....	6
2 Laurea ammattikorkeakoulu .....	7
2.1 Arvot ja strategia.....	7
2.2 Kansainvälistyminen .....	8
3 Kansainvälistyminen ammatillisena kasvuna ja markkinointi .....	8
3.1 Kansainvälistyminen .....	8
3.2 Ammatillinen kasvu .....	9
3.2.1 Henkilökohtaiset kasvutekijät .....	10
3.2.2 Kulttuurissa toimiminen .....	11
3.2.3 Työyhteisössä ja organisaatiossa toimiminen .....	11
3.3 Markkinointi .....	12
4 Käytetyt menetelmät .....	13
4.1 Teemahaastattelut.....	13
4.2 Havainnointi.....	14
4.3 Benchmarking .....	15
5 Hankekuvaus.....	16
5.1 Suunnitteluvaihe .....	16
5.2 Tutkimusvaihe .....	17
5.2.1 Motiivi ja suosittele kansainväliseen hotelliharjoitteluun lähtöön.....	18
5.2.2 Henkilökohtaiset ja ammatilliset hyödyt .....	18
5.2.3 Työyhteisössä, organisaatiossa ja kulttuurissa toimiminen.....	19
5.2.4 Yhteenveto ja johtopäätökset.....	19
5.3 Pietarin matka .....	20
5.4 Markkinointivaihe .....	21
6 Yhteenveto ja johtopäätökset.....	21
Lähteet .....	23
Liite 1: Työharjoittelijan teemahaastattelu .....	24
Liite 2: Henkilöstöpäällikön teemahaastattelu .....	25
Liite 3: Pietarin yliopisto-opettajan teemahaastattelu .....	27
Liite 4: Teemahaastattelu kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä .....	28

## 1 Johdanto

Työharjoittelu on olennainen osa ammattikorkeakoulun tutkintoa. Monelle opiskelijalle se muodostaa paitsi verkostoitumismahdollisuuden, myös väylän varsinaiseen tutkinnon jälkeiseen uraan ja työelämään. Työharjoitteluvaiheessa aiemmin opitut teoriapohjat on mahdollista soveltaa käytäntöön, ja siten oppia uusia käytännöntaitoja vaativassa työelämässä. Työharjoittelu on siis tavallaan siirtymäriitti opiskelusta itse työelämään.

Työharjoittelupaikalla on suuri merkitys opiskelijalle itselleen. Sen avulla voi erottua kilpailijoista, hakea uusia kokemuksia kansainvälisistä tehtävistä ja kulttuureista, tai vain kokeilla uusia ja vaativampia työtehtäviä omalla työpaikalla. Laurea Leppävaara ammattikorkeakoulu pyrkii tarjoamaan opiskelijoilleen harjoittelupaikkoja eri maista ja kulttuureista. Tämän opinnäytetyön päämääränä oli luoda uusi ja jatkuva yhteistyö eri vaihtoehtojen rinnalle myös Venäjälle, ja nimenomaan Pietariin.

Opinnäytetyön toiminnallisena tavoitteena oli kehittää Laurea Leppävaaran yhteistyötä Pietarin ”x” -hotelleihin. Tavoitteena oli luoda tilanne, jossa Laurea lähettää Pietarin hotelleihin työharjoittelijoita ennalta sovitun päämäärän mukaisesti, jolloin molemmille osapuolille muotoutuu hyötynäkökohta. Toiminnallisen tavoitteen yhtenä osuutena oli harjoitteluun lähteville tai sitä miettiville opiskelijoille Pietarin työharjoitteluoppaan laatiminen, jossa myös esitellään tarkasti Pietarin ”x”-hotellit.

Tutkimuksellisenä osuutena opinnäytetyössä oli selvittää työharjoittelukohteen markkinointia varten opiskelijoiden yleiset syyt lähteä kansainväliseen hotelliharjoitteluun. Tämän lisäksi tutkimuksessa selvitettiin seikkoja ja hyötyjä, joita kansainvälisissä hotelliharjoitteluissa olleet opiskelijat olivat saaneet omille työurilleen. Tutkimus tehtiin teemahaastatteluilla ja sitä varten haastateltiin yhteensä kuusi entistä ja nykyistä Laurea ammattikorkeakoulun oppilasta.

Tästä raportissa esitellään Laurea organisaatio ja asetetaan tehty työ ”kansainvälistyminen ammatillisena kasvuna ja markkinoitivi” -viitekehykseen. Lisäksi raportissa esitellään hankkeessa käytetyt menetelmät, hankkeen tarkka kuvaus ja eteneminen sekä loppuyhteenveto. Erillinen opas Pietarista harjoittelukohteenä ja tutkimus kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä löytyvät Laurea Leppävaaran kansainvälisen yksikön toimijoilta.

## 2 Laurea ammattikorkeakoulu

Tässä luvussa esitellään Laurea ammattikorkeakoulu organisaationa. Yhteistyön toinen osapuoli esitellään tarkasti Pietarin työharjoitteluoppaassa. Opas löytyy Laurea Leppävaaran kansainvälisestä yksiköstä.

Laurea ammattikorkeakoulu on Suomen neljänneksi suurin monialainen ammattikorkeakoulu ja se toimii Uudellamaalla ja Itä-Uudellamaalla. Laurean erityisosaamisalueet ovat hoitotyön asiantuntijuus ja kotona selviytyminen: yleinen sairaanhoitajakoulutus, palveluliiketoiminta, turvallisuus, opiskelijayrittäjyys ja yhteiskuntavastuu. Toimipisteitä on Espoossa (Leppävaara ja Otaniemi), Hyvinkäällä, Keravalla, Lohjalla, Porvoossa ja Vantaan Tikkurilassa. (Huhta, Korhonen, Rönqvist & Wilen 2011, 10-11.)

Laureassa ammattikorkeakoulututkintoon johtavia suomenkielisiä koulutusohjelmia on yhteensä yksitoista ja englanninkielisiä seitsemän. Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavia suomenkielisiä koulutusohjelmia on kuusi ja englanninkielisiä kaksi. Yhteensä Laureassa on opiskelijoita 7513 (16.5.2012), joista ulkomaalaisia tutkinto-opiskelijoita on noin 350. Vaihto-opiskelijoita Laurea ammattikorkeakoulussa on vuosittain noin 200. Henkilöstöä Laureassa on lähes 600. (Huhta ym. 2011, 10-13.)

### 2.1 Arvot ja strategia

”Laurean toimintaa ohjaavia arvoja ovat yhteisöllisyys, sosiaalinen vastuullisuus ja luovuus. Laurean tahtotilana on vuonna 2015 olla kansainvälisesti tunnustettu, tulevaisuuden osaamisen ja metropolikehityksen ammattikorkeakoulu.” (Huhta ym. 2011, 10.) Laurean pedagogisen innovaation eli Learning by Developing (LbD)- toimintamallin avulla opiskelijoille saadaan aidosti työelämään sijoittuvia kehittämishankkeita, joiden avulla opiskelijat, opettajat ja työelämäosaajat kykenevät tuottamaan parhaimmillaan uutta osaamistietoa tiiviin vuorovaikutuksen avulla.

Laurea ammattikorkeakoulun strategisina valintoina ovat LbD - tulevaisuuden osaamisen ja palveluinnovaatioiden tuottaminen sekä opiskelija- ja kasvuyrittäjyyden edistäminen, laajan metropolialueen kehittäminen sekä kansainvälisesti tunnustettu ja tulokellinen TKI-toiminta (tutkimus, kehitys & innovaatio). Näissä strategioissa ovat toimijoina niin opiskelijat, opettajat kuin myös työelämäosaajat, jolloin Laurea toimii aidosti arvojensa mukaisesti yhteisöllisessä vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kesken. (Huhta ym. 2011, 10-13.)

## 2.2 Kansainvälistyminen

Laurea ammattikorkeakoulun opintosuunnitelmat on laadittu EU:n koulutukseen liittyvien strategisten tavoitteiden ja nk. Bolognan prosessin myötä samankaltaisiksi muun Euroopan korkeakoulujen opintosuunnitelmien kanssa, jolloin yhteistyö ja liikkuvuus koulujen välillä helpottuvat huomattavasti. Samalla Euroopasta alueena on tarkoitus luoda yhtenäinen, yhteensopiva ja houkutteleva korkeakoulutusalue. Lähtökohtana on kahden syklin tutkintorakenne, jossa ensimmäisen syklin opinnot muodostavat Bachelor-tason tutkinnon ja toisen syklin opinnot Master-tason tutkinnon. (Huhta ym. 2011, 84-90.)

Suomalaisessa tutkintorakenteessa bachelor-taso vastaa alempaa korkeakoulututkintoa ja master-taso ylempää korkeakoulututkintoa. Suorittaakseen ylemmän korkeakoulututkinnon tulee opiskelijan alemman tutkinnon suorittamisen jälkeen työskennellä vähintään kolme vuotta oman alan tehtävissä ennen ylempiä opintoja. Pitkäaikaisena tavoitteena on, että noin 20 prosenttia alemman tutkinnon opiskelijoista suorittaisi myöhemmin myös ylemmän tutkinnon. (Huhta ym. 2011, 84-90.)

Suomen ammattikorkeakoulut ja Laurea ovat myös osa vuonna 2005 käyttöönotettua ECTS-opintopistemittausjärjestelmää (European Credit Transformation and Accumulation System), jolloin opintosuunnitelmat ovat laajoja kokonaisuuksia ja Euroopan tasolla yhdenmukaisia. Laurealla on 150 yhteistyöorganisaation verkosto maailmalla noin 30:ssa maassa ja tätä verkostoa voidaan hyväksikäyttää suunnitellessa opiskelijan HOPS:ia (henkilökohtainen opintosuunnitelma) pitkällä aikavälillä. (Huhta ym. 2011, 84-90.)

## 3 Kansainvälistyminen ammatillisena kasvuna ja markkinointi

Opinnäytetyön viitekehys muodostuu kansainvälistymisestä ammatillisena kasvuna ja markkinoinnista. Kansainvälistyminen nähdään osana ammatillista kasvua ja markkinoinnilla oli olennainen rooli opinnäytetyön loppuvaiheessa, jolloin Pietarin ”x”-hotelleja markkinoitiin työharjoittelukohteina Laurea Leppävaara ammattikorkeakoulussa. Koko käytetty viitekehys esitellään seuraavassa luvussa ja samalla ilmaistaan käytetyn teorian rooli laajemmassa merkityksessä opinnäytetyön kannalta.

### 3.1 Kansainvälistyminen

”Kansainvälistyminen on oleellinen osa jokaisen ammattilaisen osaamista, sijoittuipa töihin Suomeen tai ulkomaille.” (Huhta ym. 2011, 84.) Kansainvälistyminen voidaan määritellä usealla eri tavalla ja monesta eri näkökulmasta. Sitä voidaan tarkastella makrotasolla eli maailman talouden, kansantalouden tai toimialan näkökulmasta, mikrotasolla yrityksen tai



sen toiminnon näkökulmasta tai yrityksen työntekijöiden kansainvälistymisvalmiuksien kehityksenä. (Vahvaselkä 2009, 17-21.)

Kansainvälistyminen on yrityksissä ja organisaatioissa kokonaisvaltainen prosessi, jossa pääpaino on johdon halulla kansainvälistyä ja sitä kautta saavuttaa uusia valmiuksia ja markkinoita. Kansainvälistymisessä tärkeää on laaditun strategian noudattaminen sekä tarpeen vaatiessa sen muokkaaminen ja uudistaminen. Osaava henkilöstö, oikea liiketoimintamalli, vahva brändi, riittävä markkinointi, hyvät verkostot ja myynti ovat avainasemassa kansainvälistymisen onnistumista arvioitaessa. (Vahvaselkä 2009, 17-21.)

Laurean kaikkiin opintoihin liittyy kansainvälisiä elementtejä. Kansainvälistyä voi vaihdon tai työharjoittelun kautta ulkomailla tai kotimaassa suoritettavilla kansainvälisillä hankkeilla tai projekteilla, jotka toteutetaan yhdessä yhteistyöoppilaitosten kesken virtuaalisesti tai tietyssä maassa tapahtuvalla yhteisellä hankkeella eri toimijoiden kesken. Kotimaassa kansainvälistyminen on myös mahdollista toimimalla tutorina ulkomailta Suomeen tuleville vaihto-oppilaille, jolloin opiskelija oppii käyttämään vierasta kieltä ja tulemaan toimeen vieraasta kulttuurista olevien opiskelijoiden kanssa. (Huhta ym. 2011, 83-89.)

”Kansainvälinen yhteistyö on kiinteä osa Suomen koulutusta ja tutkimusta ja näiden uudistamista”. (Airas & Zenkner 2007, 13.) Päälähtökohtana on Laurean johdon luomat strategiset tavoitteet osana EU:n sisäistä järjestelmää, joka luo puitteet opiskelijoille kansainvälistymiseen. Laurea organisaationa kansainvälistyy jatkuvasti verkostoitumalla ja luomalla uusia kontakteja ulkomaille. Yhteistyön luominen Pietarin ”x”- hotellien ja Laurea Leppävaaran välille on osa tätä kansainvälistymisprosessia.

### 3.2 Ammatillinen kasvu

Tietojen ja taitojen nopea vanheneminen on todellinen uhka eri ammateissa toimiville, erityisesti korkeakoulutuksen hankkineille. Tästä syystä yksilö tarvitsee ammatillista kasvua ja omien työssä vaikuttavien ominaisuuksiensa jatkuvaa kehittämistä. Ihannetilanteessa yksilön kehittyminen työelämässä jatkuu hänen koko elinikänsä ajan. Erityisesti tiedon voimakas lisääntyminen, teknologian muutokset ja innovaatiot, maailmanlaajuinen kilpailu, kansainvälistyminen sekä muutokset taloudellisessa ja sosiaalisessa ympäristössä ovat seikkoja, jotka lisäävät tarvetta ammatilliselle kasvulle työelämässä. Yksilö pystyy kehittämään omaa ammatillista kasvuaan organisaation, työroolin, henkilökohtaisten kasvutekijöiden ja oppimiskulttuurin kannalta. (Ruohotie 2000, 49.)

Työharjoittelu on osa opiskelijan ammatillista kasvua, sillä työharjoittelun avulla opiskelija kykenee oppimaan uutta ja kehittämään omia valmiuksiaan toimia työyhteisössä ja sitä kautta

koko organisaatiossa. Työharjoittelu ulkomailla kansainvälisessä organisaatiossa muodostaa erinomaisen mahdollisuuden henkiseen kasvulle, sillä täysin vieraassa kulttuurissa joutuu kohtamaan haasteita, ja sitä kautta myös vastoinkäymisiä. Näin ollen opiskelija joutuu itsenäisesti ratkomaan ongelmia, jollaisten kohtaaminen kotimaassa ei ole mahdollista. Ongelmien ratkomisen avulla opiskelija tulee itsenäisemmäksi ja pystyy kehittämään itseään, joka mahdollistaa samalla ammatillisen kasvun.

Tutkimus kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä tehtiin ammatillisen kasvun näkökulmasta ja se jaettiin henkilökohtaisiin kasvutekijöihin sekä kulttuurissa, työyhteisössä ja organisaatiossa toimimiseen uuden oppimisen näkökulmasta. Näiden lisäksi kartoitettiin opiskelijoiden syyt lähtöön sekä kansainvälisen hotelliharjoittelun onnistuminen ja sen merkitys tulevaisuudelle. Käytettyä tutkimustietoa käytettiin markkinoitaessa Pietarin ”x”-hotelleja harjoittelukohteena. Tarkat tulokset tutkimuksesta ja laadittu materiaali löytyvät Laurea Leppävaaran kansainvälisestä yksiköstä.

### 3.2.1 Henkilökohtaiset kasvutekijät

Henkilökohtaisia kasvun laukaisijoita ovat esimerkiksi perheessä tapahtuvat muutokset, terveys, ikä ja opiskelu. Näillä kasvutekijöillä on merkitys urakäyttäytymiseen ja erityisesti niillä yksilöillä, jotka kokevat omien kykyjensä olevan muutettavissa, asettavat yleisesti oppimistavoitteita joilla on positiivinen vaikutus oman kompetenssin kehittämiseen. Näiden oppimistavoitteiden avulla pystyy kehittämään itseään sekä ylläpitämään ammattitaitoa ja teknistä osaamista ajan vaativalla tasolla. Tärkeää on oppimisstrategioiden hallinta ja soveltaminen, kyky käytännölliseen ajatteluun (luova ja kriittinen ajattelu ja looginen päättely), resurssien hallinta (ajankäyttö ja omat voimavarat), kyky soveltaa tietoa uusissa tilanteissa ja erilaisten ongelmaratkaisukeinojen hallinta ja soveltaminen. Uuden oppimista ja päivittämistä edesauttaa se, että yksilö tuntee omat heikkoudet ja vahvuudet ja sitä kautta osaa kehittää itseään heikkouksien osalta. (Ruohotie 2000, 54-56.)

Kaikki oppimiseen ja uraan liittyvät onnistumiset kehittävät urakehitystä ja erityisen tärkeää on suoriutuminen haasteellisista tavoitteista, jolloin yksilö pystyy luomaan onnistumisten syklin. Tätä kautta yksilö vahvistaa oman arvontunnetta ja omaa ammatillista identiteettiään. (Ruohotie 2000, 54-56.) Kansainvälisellä työharjoittelulla on positiivinen vaikutus opiskelijan ammatillisille valmiuksille, ja sen kautta opiskelija pystyy oppimaan uutta ja kehittämään itseään ympäristössä, jossa kaikki ei ole hallittua ja itsestä riippumattomia tekijöitä on enemmän kuin kotimaan kulttuurissa. Onnistunut kansainvälinen työharjoittelu mahdollistaa itsenäistymisen ja oman arvontunteiden voimistumisen, joilla on laaja merkitys urakehityksen kannalta laajemmassa merkityksessä.

### 3.2.2 Kulttuurissa toimiminen

Kasvatustieteiden maisteri Marja Saviaron mukaan ”ulkomaille muuttaminen ja vieraassa kulttuurissa toimiminen on aina suuri elämänmuutos”. Hän korostaa, kuinka tärkeää ulkomailla toimiessa on saada tukea niin kotimaasta kuin ulkomailta uudesta organisaatiosta. Riittävällä valmistautumisella on hänen mukaan olennainen rooli ulkomailla tehdyn työn onnistumisessa. Savioaro korostaa kotiinpaluun merkitystä, sillä siihen liittyvät ongelmat ovat usein yksilölle vaikeampia käsitellä kuin vieraan maan kulttuurilliset ongelmat. Vaikuttavana seikkana on Saviaron mukaan se, että usein ei osata varautua siihen, että palatessa kotimaa tuntuu vieraalta ja erilaiselta. (Saviaro 2002.)

Kansainvälisen työharjoittelun avulla opiskelija kykenee toimimaan täysin uudessa ja vieraassa kulttuurissa. Tällöin erityisesti alkuun tulee paljon haasteita, sillä erilaisten käytännön asioiden hoitaminen ja oppiminen niin työssä kuin vapaa-ajalla vie aikaa. Kokonaisuutena uudessa kulttuurissa toimiminen antaa valmiudet kielitaidon kehittämiseen, verkostoitumiseen, erilaisten toimintatapojen oppimiseen ja henkiseen kasvuun. Parhaiten uudessa kulttuurissa pärjää, kun tuntee sen historian, kulttuurin ja käytännön elämisen. Huolellinen valmistautuminen on olennainen osa itse työharjoittelua ulkomailla. (Haikola 2009, 52-59.)

### 3.2.3 Työyhteisössä ja organisaatiossa toimiminen

Perinteisessä mielessä ura nähdään sarjana työkokemuksia rajatun organisaation ja määriteltujen työtehtävien sisällä, jolloin yksilön urakehitys ja sen ongelmakohdat voidaan ennustaa varsin tarkasti yksilön iän, viran tai toimen kautta. Nykyisin urakehitykselle ratkaisevampaa on omien persoonallisuuden piirteiden, omanarvon, työyhteisössä toimimisen taitojen ja oppimiseen liittyvien asenteiden tiedostaminen ja kehittäminen, jolloin yksilö pystyy tätä tietoa muokkaamalla kehittämään itseään vaihtelevissa työyhteisöissä ja organisaatioissa. Kaiken tämän perustana on muuttuva työelämä, jolloin monialaisten tietojen ja taitojen rooli eri työyhteisöissä ja organisaatioissa korostuu jatkuvasti. (Ruohotie 2002, 206-208.)

Kansainvälinen työharjoittelu tarjoaa erinomaisen mahdollisuuden omien taitojen kehittämiseen vieraassa työympäristössä ja organisaatiossa, jolloin uudenlaisen työyhteisön näkeminen ja toimintatavat avartavat ja laajentavat organisaatioymmärrystä. Samalla opiskelija kykenee saamaan ideoita toimintamalleista, joita suomalaiseen työyhteisöön siirtämällä saa kotimaista palvelua uudelle tasolle ja erilaiseksi kuin muilla toimijoilla.

### 3.3 Markkinointi

Tässä kappaleessa esitellään markkinointi käsitteenä ja tärkeät seikat onnistuneeseen markkinointiin. Tämän lisäksi esitellään Pietarin ”x”-hotellien markkinointi prosessina. Markkinointiin käytettiin hyödyksi tutkimusta ”Kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä”.

Markkinoinniksi käsitetään yleensä vain sen ulospäin näkyvät toiminnot eli myynti ja mainonta. Tämä käsitys oli vallalla varsin pitkään, jolloin markkinointi miellettiin vain markkinointiosaston toimikentäksi. Nykyisin ajattelu on mennyt siihen suuntaan, että markkinointiin liitetään kaikki yritykseen ja työntekijöihin liittyvä toiminta. Näin ollen puhutaan ajatuksesta, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen ja kaikella tekemisellä tai tekemättä jättämisellä on aina jonkinasteinen vaikutus yrityskuvaan, ja sitä kautta myös markkinointiin. Voidaan puhua markkinoinnillisesta yritysjohtamisesta, jossa otetaan huomioon kaikki yrityksen imagoon ja markkinoinnin onnistumiseen vaikuttavat seikat. (Lampikoski, Suvanto & Vahvaselkä 2002, 8.)

Menestyvään markkinointiin vaaditaan laaja-alaista yleissivistystä ja hyvää koulutusta, sillä monet markkinointitehtävät ovat monipuolisia ja vaihtelevia, jolloin työntekijältä vaaditaan hyvää tilannetajua ja muuttuviin tilanteisiin reagointia. Enää pelkkä hyvä koulutus ei ole tae onnistuneeseen markkinointiin, vaan siihen vaaditaan myös vieraiden kulttuurien tuntemusta ja hyvää kielitaitoa erityisesti kansainvälisissä tehtävissä. (Lampikoski ym. 2002, 12-15.)

Myös oman alan tuntemus on tärkeää laadukkaassa markkinoinnissa ja oma markkinoitava tuote tai palvelu on tunnettava läpikotaisin, jotta pystytään luomaan puitteet ammattimaiseen ja onnistuneeseen markkinointiin. Kaikkea markkinoinnin ymmärrystä ei voida saavuttaa opiskelemalla tai koulutuksen avulla, vaan suuri osa ammattitaidosta tulee kokemuksen ja nimenomaan konkreettisen tekemisen kautta. Samalla työntekijä kykenee sitoutumaan pitkäjänteiseen toimintaan ja myös tehtävä työ on monipuolista ja haastavaa. (Lampikoski ym. 2002, 12-15.)

Markkinoinnissa on tärkeää löytää aina uusia ajattelumalleja sekä etsiä eri näkökulmia markkinoitavaan tuotteeseen tai palveluun, jolloin markkinoinnista saadaan innovatiivista ilman, että kangistutaan vanhoihin kaavoihin ja toimintamalleihin. Erityisesti tekniikan kehitys mahdollistaa myös markkinoinnissa täysin uudenlaiset toimintatavat, jolloin myös lopputuloksesta saadaan laadukkaampaa ja vahvempaa, kuin mitä ennen on ollut mahdollista. (Lampikoski ym. 2002, 12-15.)

Markkinoitaessa ”x”-hotelleja haluttiin antaa kuva uudenlaisesta mahdollisuudesta opiskelijalle kokea kansainvälinen työharjoittelu miljoonakaupungissa lähellä Suomea. Erityisesti korostettiin Pietarin eurooppalaisuutta, sillä siellä on paljon vaikutteita niin kulttuurillisesti kuin myös arkkitehtuurillisesti Italian Venetsiasta ja Ranskasta. Pietarin ”x”-hotelleista haluttiin antaa laadukas kuva luoduilla Powerpoint-, poster- ja esitemateriaalilla. Tässä hyvänä apuna oli virallisen materiaalin käyttö, joka saatiin henkilöstöpäälliköltä Pietarin matkalta.

Virallisen materiaalin lisäksi käytettiin tutkimustietoa ”Kansainvälisen hotelliharjoittelun hyödyt” -tutkimuksesta, johon haastateltiin kuutta ulkomailla hotelliharjoittelun tehnyttä Laurea Leppävaaran oppilasta. Erityisesti esiin nousseita seikkoja olivat uusien kokemusten saaminen, kansainvälinen työkokemus, kielitaidon parantuminen, henkinen kasvu sekä uuden johtamis- ja organisaatiomallin näkeminen. Näitä seikkoja käytettiin hyödyksi markkinointitilaisuuksissa esiteltäessä Pietarin ”x”-hotellit Laurea Leppävaarassa maaliskuussa ja toukokuussa 2012. Kokonaisuudessaan tilaisuudet saivat hyvän ja kiinnostuneen vastaanoton ja niiden kautta saatiin rekrytoitua oppilaita tulevaisuuden työharjoitteluihin Pietariin.

#### 4 Käytetyt menetelmät

Tässä luvussa läpikäydään ne menetelmät, joilla opinnäytetyön tietoperusta on laadittu. Toiminnallisessa osuudessa eli yhteistyön kehittämisessä ja Pietariin harjoitteluoppaan laadinnassa käytettiin hyväksi teemahaastatteluja, havainnointia ja benchmarkkausta. Tutkimuksellinen osuus eli kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyötyjen kartoitus tehtiin teemahaastattelujen avulla.

##### 4.1 Teemahaastattelut

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Sen teemat eli aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat, jolloin haastattelija ja haastateltava kykenevät vapaaseen vuorovaikutukseen. Teemahaastattelu on yleisesti käytetty tutkimusmuoto kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa, sillä se soveltuu hyvin kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Teemahaastattelua voidaan käyttää myös kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa, sillä kerätystä aineistosta voidaan laskea frekvenssejä eli toistumistiheyksiä. Näitä saatuja tuloksia voidaan tulkita monin tilastollisin tavoin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 197.)

Teemahaastattelu on tutkimusmenetelmänä joustava ja sillä kyetään hyvin säätämään kerättävää aineistoa ja sen laajuutta. Haastattelun vastaajia pystytään myötäilemään ja

vuorovaikutuksen avulla kyetään löytämään vaadittavia tietoja haluttuun tutkimusaiheeseen. Vastausten tulkintaan on useita eri mahdollisuuksia verrattuna esimerkiksi kyselyyn, jossa tulkinnalle jäävä osuus on hyvin minimaalinen ja rajattu. (Hirsjärvi ym. 2005, 194.)

Haastattelu valitaan usein tutkimusmenetelmäksi, kun ihminen halutaan nähdä subjektina ja kun halutaan korostaa yksilöllisyyden merkitystä. Haastateltavalle halutaan antaa mahdollisuus tuoda julki mielipiteitään mahdollisimman vapaasti ja avoimesti ilman, että tutkija kontrolloi tai rajaa liian tarkasti haastattelua. Näin ihmisestä tulee tutkimuksen merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli.

Haastattelu toimii tutkimusmenetelmänä hyvin erityisesti silloin, kun kyseessä on vähän kartoitettu ja tuntematon alue, tai jos saatu tulos halutaan sijoittaa laajempaan kontekstiin. Haastattelulla voidaan myös selventää saatuja tutkimusvastauksia, sen avulla kyetään luomaan syventävää tietoa ja sillä saadaan tutkimustietoa aroista ja vaikeista aiheista.

Haastattelun luonnissa tärkeää on huolellinen valmistautuminen ja suunnittelu, mutta myös haastattelutilanteen luominen sellaiseksi, että haastateltavat vastaavat kysymyksiin totuudenmukaisesti. Haastattelijan on myös kyettävä tulkitsemaan vastauksia kulttuurillisten- ja eettisten näkemysten valossa. Haastattelut voidaan jakaa strukturoituun- eli lomake, teema ja avoimeen haastatteluun. Haastattelut suoritetaan yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluina. (Hirsjärvi ym. 2005, 194-196.)

Teemahaastatteluja suoritettiin kuudelle eri opiskelijalle (liite 4) tutkittaessa kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyötyjä. Tämän lisäksi teemahaastatteluilla kerättiin tietoa Pietariin suuntautuneella matkalla vuonna 2012 helmikuussa, jolloin haastateltiin Pietarin ”x”-hotellien henkilöstöpäällikkö (liite 2), yksi hotellien johtajista ja Pietarin paikallisen yliopiston opettaja (liite 3). Näiden lisäksi saman matkan aikana tehtiin teemahaastattelu Pietarissa ensimmäistä työharjoitteluaan suorittavalle Laurea Leppävaaran opiskelijalle (liite 1).

#### 4.2 Havainnointi

Havainnointi(observation) on tutkimusmenetelmä, joka kertoo mitä todella tapahtuu tarkkailun avulla. Sillä saadaan välitöntä ja suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta. Havainnointi on kyselyyn ja haastatteluun verrattuna työläs menetelmä, sillä itse havainnoija saattaa muuttaa havainnointilannetta ja sitä kautta saatavaa tutkimustulosta. Havainnointi sopii hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmäksi. (Hirsjärvi ym. 2005, 201-203.)

Havainnoinnin avulla kerättiin tietoa Pietarissa vuonna 2012 helmikuussa ja saatua tietoa käytettiin apuna luotaessa opasmateriaalia Pietarista harjoittelukohteena. Erityinen huomio kiinnitettiin Pietarissa liikkumiseen sekä kaikkiin niihin seikkoihin, joilla on merkitystä harjoittelun kannalta. Tarkka opas ja kuvaus Pietarista harjoittelukohteena on Laurea Leppävaaran kansainvälisen yksikön toimijoilla.

#### 4.3 Benchmarking

Benchmarking on prosessien toiminnan tehokkuuden mittaamiseen tarkoitettu väline, jolla tarkoitetaan tulosten vertailua toisten organisaatioiden vastaaviin malleihin ja käytäntöihin. Tavoitteena on löytää ja saada kehittämisideoita omaan toimintaan absoluuttisen toimintamallin löytämisen sijaan. Benchmarking voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen: sisäiseen-, kilpailija-, toiminnalliseen- ja geneeriseen benchmarkkaukseen. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 88.)

Sisäisessä benchmarkingissa verrataan toimintoja toisiinsa organisaation sisällä. Hyvänä puolena on laajan materiaalin saatavuus aina organisaation laajuudesta riippuen, mutta huonona puolena on materiaalin vertailtavuus ja yhteensopivuus. Esimerkiksi ravintolan keittiötoiminnoista saatavia mittaustuloksia ja prosesseja on vaikea hyväksikäyttää itse ravintolan asiakaspalvelun parantamiseen ja kehittämiseen. Mikäli yrityksessä on paljon samanlaisia toimintoja ja osastoja, voidaan niitä vertailemalla löytää ja kehittää kaikkein toimivin ratkaisu yrityksen tai organisaation toimintamalleihin. (Hokkanen ym. 2008, 88.)

Kilpailijabenchmarkingissa verrataan oman yrityksen tai organisaation toimintoja alalla toimivien kilpailijoiden vastaaviin. Menetelmän hyvänä puolena on se, että tutkittavia kilpailijoita on yleensä paljon ja kattavasti, mutta yksityiskohtaisen ja tarkan tiedon saaminen kilpailijoiden toimintatavoista on usein hankalaa. Esimerkiksi monessa tapauksessa kilpailijan tuotteesta saa hyvin tietoa ostamalla se omaan käyttöön, mutta tuotteen varsinaisen valmistusprosessin yksityiskohtaisen tiedon saaminen on huomattavasti vaikeampaa. (Hokkanen ym. 2008, 88.)

Toiminnallisessa benchmarkingissa oman yrityksen tai organisaation toimintatapoja verrataan alan yleisesti pidettyihin parhaisiin toimijoihin. Lähtökohtana on ajatus, että alan huippujen toiminnoissa on jotain muista poikkeavaa ja erilaista, joilla he pystyvät erottumaan kilpailijoistaan ja saavuttamaan kärkiaseman. Haasteena ja vaikeutena on alan kärkitoimijoiden haluttomuus paljastaa yksityiskohtaista tietoa omista toimintamalleista. (Hokkanen ym. 2008, 88.)

Geneerissä benchmarkingissa verrataan omia toimintoja eri toimialojen parhaisiin toimijoihin. Esimerkiksi autokauppias voi verrata oman yrityksen toimintatapoja päivittäistavarakaupan toimintamalleihin ajatuksena löytää jotain ainutlaatuista tietoa, jota voi käyttää myös omalla alalla ja omiin tarkoituksiin. Kyseisellä benchmarkkauksella ei tule niin paljon kilpailu- ja eturistiriitoja, ja eri toimialoilla on mahdollista keksiä täysin uusia toimintatapoja esimerkiksi markkinoinnin suhteen. (Hokkanen ym. 2008, 88.)

Benchmarkkausta käytettiin apuna kartoitettaessa hotelliharjoittelujen rakennetta, työtehtäviä ja niissä esiintyviä ongelmia. Teemahaastattelujen avulla benchmarkattiin viiden eri organisaation tarjoamat työharjoittelut ja erityisesti kiinnitettiin huomiota siihen, kuinka opiskelijat olivat kokoneet työharjoittelun ja mitä he olisivat olleet valmiit parantamaan harjoittelussa (liite 4).

Yleisimpinä esiin nousseina seikkoina kuuden eri opiskelijan teemahaastatteluissa olivat työtehtävien yksipuolisuus sekä johdon asenne ja kuuntelemattomuus harjoittelijaa kohtaan. Nämä seikat nostettiin esiin tavatessa Pietarin ”x”-hotellien henkilöstöpäällikkö ja tavoitteeksi luotiin tehdä harjoittelusta mahdollisimman monipuolinen siten, että harjoittelija on kiinteässä yhteistyössä suunniteltaessa työharjoittelun rakennetta ja työtehtäviä. Näin ollen vuorovaikutus paranee, ja opiskelija kykenee itse vaikuttamaan työharjoittelun rakenteeseen, jolla on myös positiivinen vaikutus motivaatioon työssä.

## 5 Hankekuvaus

Tässä luvussa läpikäydään opinnäytetyön toiminnallisen osuuden eli Laurean ja Pietarin ”x”-hotellien yhteistyön kehittämisen vaiheet aina aloitusvaiheesta lopulliseen tuotokseen. Prosessi alkoi lokakuusta 2011 ja päättyi vuoden 2012 toukokuussa, jolloin alussa laaditut tavoitteet ja päämäärät saatiin valmiiseen päätökseen. Erillisenä laadittu harjoitteluopas Pietarista ja tutkimus kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä ovat Laurea Leppävaaran kansainvälisen yksikön toimijoilla.

### 5.1 Suunnitteluvaihe

Opinnäytetyö Laurean ja Pietarin harjoitteluyhteistyön kehittämisestä alkoi lokakuussa vuonna 2011, jolloin lehtori Sirkka Antinluoma ehdotti aihetta opinnäytetyöksi. Laurea Leppävaaralla ja Pietarin ”x”-hotelleilla oli ollut alustavia keskusteluja yhteistyön aloittamisesta, mutta prosessista puuttui tarkasti laaditut suunnitelmat, kontaktihenkilöt ja neuvottelut. Suunnitteluvaiheessa opinnäytetyön toimeksiantajaksi varmentui Laurea ja organisaation edustajaksi kansainvälisten asioiden päällikkö Sini Setälä. Ohjaajaksi sovittiin lehtori Sirkka Antinluoma.



Suunnitteluvaihe kesti vuoden 2011 syyskuusta lokakuulle, jolloin tutkimussuunnitelman avulla luotiin tavoitteet ja teoriapohja aiheelle. Teoria valittiin kansainvälistymisen, ammatillisen kasvun ja markkinoinnin teemoista. Tavoitteeksi muodostui toimiva yhteistyö Laurean ja Pietarin ”x”-hotellien välille siten, että Laurean opiskelijolle tarjoutuu mahdollisuus työharjoitteluun Pietarissa, ja samalla Pietarin ”x”-hotellit saavat motivoituneita harjoittelijoita. Näin ollen molemmille osapuolille muodostui hyötynäkökohta.

Suunnitteluvaiheessa oli lukuisia palavereja toimeksiantajan, ohjaajan ja Laurea Leppävaaran opettajien kesken. Näissä palavereissa kartoitettiin ongelmat, joita olivat kontaktihenkilöiden puuttuminen, viisumi ja opiskelijoiden asuminen Pietarissa. Samalla löydettiin tarve infomateriaalille Pietarin työharjoittelusta ja teemahaastatteluilla laadittava tutkimus siitä, millaisia hyötyjä kansainvälisissä hotelliharjoitteluissa olleet opiskelijat ovat saaneet ulkomailla toimimisesta. Teemahaastattelut (liite 4) suoritettiin marraskuun 2011 ja tammikuun 2012 välisenä aikana ja tätä tietoa sovittiin käytettäväksi vuoden 2012 keväällä, jolloin aloitettiin markkinointi Laurea Leppävaaran opiskelijoille Pietarin ”x”-hotellien tarjoamasta mahdollisuudesta tehdä työharjoittelu Pietarissa.

Suunnitteluvaiheessa tehtiin myös yhteydenottoja matkatoimistoihin, Lappeenrannan yliopistoon, Venäjän Federaation Suurlähetystöön ja viisumintarjoajiin erilaisten viisumivaihtoehtojen löytämiseksi ja ongelmien kartoittamiseksi. Suunnitteluvaiheen lopussa tehtävänä oli myös laatia aikataulusuunnitelma Pietarin matkalle, joka toteutettiin helmikuussa 7-10. vuonna 2012. Matkan tavoitteeksi otettiin vierailu jokaiseen Pietarin ”x”-hotelliin sekä tapaamiset henkilöstöpäällikön (liite 2) sekä asuntoasioita hoitavan Pietarin yliopisto-opettajan (liite 3) kanssa. Tämän lisäksi sovittiin päämääräksi tavata jokainen hotellinjohtaja ainakin pikaista esittäytymistä varten ja palaveri ensimmäistä työharjoittelua Pietarissa suorittavan Laurea Leppävaara ammattikorkeakoulun oppilaan kanssa (liite 1).

## 5.2 Tutkimusvaihe

”Kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyt” -tutkimus suoritettiin tekemällä kuusi eri teemahaastattelua ulkomailla hotelliharjoittelussa olleille entisille ja nykyisille Laurea Leppävaaran opiskelijoille marraskuussa 2011. Tulokset jaetaan hotelliharjoitteluun lähtemisen syihin, koettuihin henkilökohtaisiin- ja ammatillisiin hyötyihin, työyhteisössä-, organisaatiossa- ja kulttuurissa toimiseen, tulevaisuudelle saatuihin hyötyihin ja yleisiin suosittelusyihin harjoitteluun lähdöstä.

Teemahaastattelut nauhoitettiin ja siirrettiin tietokoneelle litterointia ja analyysiä varten. Analyysissä jokainen haastattelu purettiin omaksi profiilikseen, ja tämän jälkeen niistä etsittiin samankaltaisuuksia ja esiintymistiheyksiä. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää syitä harjoitteluun lähtöön sekä opiskelijoiden henkilökohtaisesti koettuja hyötyjä kansainvälisistä hotelliharjoitteluista. Tätä materiaalia käytettiin markkinoitaessa Pietarin hotelliharjoitteluja.

### 5.2.1 Motiivi ja suosittelu kansainväliseen hotelliharjoitteluun lähtöön

Kaikki kuudesta haastatellusta mainitsi kansainvälisen työkokemuksen syyksi harjoitteluun lähtöön. Tämän lisäksi viisi oli sitä mieltä, että tärkeä motiivi lähdölle oli uusien haasteiden ja kokemusten saaminen. Neljä mainitsi halun parantaa kielitaitoa. Tämän lisäksi kaksi mainitsi syyksi halun nähdä uudenlaisen kulttuurin ja yksi haastatelluista halusi lähteä opiskelijavaihdossa tapaamansa tyttöystävän mukaan.

Neljä haastateltavaa suositteli kansainvälistä hotelliharjoittelua ulkomaisen työkokemuksen johdosta. Neljä oli myös sitä mieltä, että hotelliharjoittelu kannattaa tehdä ulkomailla, sillä sen kautta pystyy ratkaisemaan sellaisia ongelmia, joita kotimaassa ei olisi ollut mahdollista kohdata. Kaikki harjoittelijat mainitsivat ongelmat nimenomaan positiivisessa valossa ja mahdollisuutena kehittää itseään. Kolme suositteli hotelliharjoittelua ulkomailla, sillä heidän mukaan se on hyvä mahdollisuus itsenäistyä ja hakea uusia haasteita elämälle. Yksi haastatelluista suositteli harjoittelua, koska se on erinomainen mahdollisuus parantaa omaa kielitaitoaan.

### 5.2.2 Henkilökohtaiset ja ammatilliset hyödyt

Kaikki kuusi haastateltua kokivat tulleen kansainvälisen hotelliharjoittelun myötä rennommiksi ja avoimemmiksi ihmisiksi. Neljä haastateltua tunsivat kehittyneensä vastuullisemmiksi, enemmän oma-aloitteiseksi ja itsenäisemmäksi. Neljä mainitsi parantaneensa omaa kielitaitoaan ja he korostivat erityisesti small-talkin merkitystä osana kielitaitoa. Kaksi tunsivat heidän parantaneensa ongelmanratkaisussa. Näiden lisäksi yksi koki kansainvälisen hotelliharjoittelun myötä hallitsevansa omaa elämää kokonaisvaltaisemmin ja yksi mainitsi tärkeäksi seikaksi oppineensa kyvyn ottaa paremmin palautetta.

Neljä haastateltavaa tunsivat tulleen ammattimaisemmiksi ulkomaan hotelliharjoittelun myötä ja mainitsivat myös parantuneen stressinhallinnan sekä paine- ja epävarmuustilassa työskentelyn kehittymisen. Kolme mainitsi oppineensa Opera-hotellijärjestelmän käytön. Näiden lisäksi yksi koki parantuneen ruoka- ja juomakulttuurin merkityksen osana ammattimaista työskentelyä hotellissa.

### 5.2.3 Työyhteisössä, organisaatiossa ja kulttuurissa toimiminen

Kolme haastateltavaa koki kansainvälisen hotelliharjoittelun myötä oppineensa yhteistyön merkityksen tärkeyden. He korostivat erityisesti hotellin eri osastojen saumattoman yhteistoiminnan merkitystä koko hotellin kokonaisuuden kannalta. Kaksi mainitsi oppineensa ja nähneensä täysin uudenlaisen organisaatiomallin, jollaista he eivät olleet Suomessa ollessaan aiemmin nähneet.

Viisi haastateltavaa koki nähneensä täysin uudenlaisen ja erilaisen johtamistyylin. Osa näki uudenlaisen johtamisen negatiivisessa ja osa positiivisessa valossa, mutta kaikkia yhdisti kokemansa näkeminen osana uudenoppimista. He korostivat kokemuksen näkemisen tärkeyttä mahdollisuutena yhdistää se omaan tulevaisuuden johtamiseen. Näiden lisäksi neljä haastateltavaa mainitsi näkemänsä uuden kulttuurin erityisen avartavana kokemuksena, jolloin he pystyivät näkemään samalla suomalaisen kulttuurin uudessa valossa. Osa koki suomalaisen kulttuurin negatiivisessa ja varautuneessa valossa erityisesti small-talkin osalta, osa taas tunsikin suomalaisen kulttuurin turvallisiksi ja he tunsivat suomalaisessa yhteiskunnassa asioiden olevan hyvin yleisellä tasolla.

### 5.2.4 Yhteenvedo ja johtopäätökset

Tutkimukseen kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä haastateltiin kuutta eri Laurea Leppävaara ammattikorkeakoulun entistä ja nykyistä oppilasta. Otanta ei ole kovin suuri ja tämän lisäksi haastatellut olivat haastattelijan lähipiiristä tai tuttuja opiskelun puolesta, joten liian laajoja yleistyksiä tai johtopäätöksiä tutkimuksesta ei voida tehdä. Sen sijaan tutkimus toimii lähinnä suunnannäyttäjänä ja osviitan antajana tulevaisuudessa kansainvälistä hotelliharjoittelua miettivälle opiskelijalle. Tämä on tutkimuksen toimivin funktio ja paremman yleistettävyyden saamiseksi haastateltujen otanta tulisi olla suurempi ja monipuolisempi.

Kansainväliseen hotelliharjoitteluun lähdön syistä esiin nousivat halu haasteisiin ja uusiin kokemuksiin. Nämä seikat osana ongelmanratkaisutaidon kehittymistä ovat kannustavia syitä hotelliharjoitteluun lähtemiseen. Tutkimuksen perusteella ulkomaan hotelliharjoittelu tulisi nähdä nimenomaan mahdollisuutena uuden oppimiseen erityisesti hotelliorganisaation ja johtamisen näkökulmasta, sillä jokainen haastateltava näki ja oppi uudenlaisen organisaatiomallin tai tavan johtaa.

Toinen tutkimuksessa esiin noussut näkökulma oli henkisten ominaisuuksien parantuminen ja henkinen kasvu, sillä kaikki haastateltavat tunsivat tulleen rennommiksi, avoimemmiksi ja

itsenäisemmiksi luonteeltaan. Myös kansainvälisen työkokemuksen saaminen ja kielitaidon parantuminen erityisesti small-talkin osalta olivat seikkoja, jotka omalta osaltaan parantavat ammattitaitoa myös suomalaiselle työkentälle. Yksi haastatelluista sai ulkomaan hotelliharjoittelun johdosta vakituisen työpaikan ulkomailta, joskin asiaan vaikutti pitkälti henkilökohtainen halu jäädä juuri ulkomaille töihin. Muilla opinnot olivat vielä kesken tai he halusivat mielummin työllistyä Suomessa, mutta kukaan haastatelluista ei poissulkenut mahdollisuutta työskennellä vielä tulevaisuudessa ulkomailla.

### 5.3 Pietarin matka

Matka Pietariin toteutettiin 7-10. helmikuuta vuonna 2012 lehtori Sirkka Antinluoman kanssa tarkasti ennalta laaditun suunnitelman mukaisesti. Matka alkoi Helsingin rautatieasemalta tiistaina kello 14.00 Allegro junalla ja Pietariin saapumisen jälkeen sisäänkirjaututtiin ”x”-hotelliin. Samana iltana oli ensimmäinen palaveri ja samalla teemahaastattelu Laurea Leppävaaran opiskelijan kanssa, joka teki ensimmäistä työharjoittelun Pietarin ”x”-hotellissa (liite 1). Teemahaastattelulla kartoitettiin hänen kohtaamansa ongelmat ja haasteet, jotta niiltä pystyttäisiin välttymään tulevaisuudessa seuraavien työharjoittelijoiden kohdalla.

Seuraavana päivänä keskiviikkona 8. helmikuuta pidettiin palaveri Pietarin ”x”-hotellien henkilöstöpäällikön kanssa (liite 2). Palaverissa läpikäytiin ”x”-hotellien vaatimukset ja toiveet tulevaisuuden harjoittelijoilta, sekä puhuttiin yleisesti harjoittelusta ja yhteistyöstä, jotta se saataisiin mahdollisimman toimivaksi molempien osapuolien kesken. Henkilöstöpäällikkö esitteli myös viiden tähden ”x”-hotellin ja sen eri toiminnot, ja lopuksi asetettiin päämääräksi laatia kumppanuussopimus, joka sovittiin allekirjoitettavaksi tulevaisuudessa Laurea Leppävaaran kansainvälisten asioiden päällikön ja Pietarin ”x”-hotellien kesken. Lisäksi henkilöstöpäällikkö lupasi toimittaa sähköpostitse markkinointimateriaalia Pietarin ”x”-hotelleista ja hän myös ilmaisi halukkuutensa tulla Suomeen markkinoimaan Pietarin ”x”-hotelleja harjoittelukohteena.

Henkilöstöpäällikön palaverin jälkeen suoritettiin tutustuminen ”x”-hotelliin, jossa hotellinjohtajalla löytyi aikaa nopeaan tapaamiseen. Kyseisessä tapaamisessa tarkentui viisumia koskevat yksityiskohdat sekä hotellinjohtajan suositukset tulevaisuuden yhteistyöltä. Lisäksi sovittiin Laurea Leppävaaraan sijoittuvasta markkinointitilaisuudesta vuoden 2012 syksyille, kunhan ensin kaikki käytännön asiat yhteistyöltä saataisiin toimiviksi ja operationaaliselle tasolle.

Torstaina 9. helmikuuta oli tapaaminen paikallisen Pietarin yliopiston opettajan (liite 3) kanssa, joka opettajan työn lisäksi välittää matkailu- ja asumispalveluja Pietarissa. Tapaamisessa hän esitteli omistavansa asunnon sekä kertoi muista kiinteistöistä, joita hänellä

on mahdollisuus vuokrata tulevaisuudessa Pietarissa työharjoitteluaan suorittaville opiskelijoille. Tapaamisessa myös läpikäytiin molempien osapuolten tavoitteet ja suunnitelmat, sekä sovittiin tulevaisuuden yhteistyöstä aina vallitsevan tilanteen mukaisesti. Samana päivänä käytiin myös Suomen pääkonsulaatissa Pietarissa tarkoituksena kysyä erilaisista asumismahdollisuuksista, mutta asioita vastaavalle henkilölle oli tullut äkillisiä esteitä ja asia sovittiin hoidettavaksi sähköpostin välityksellä.

Matkan viimeisenä päivänä 10.helmikuuta perjantaina tavattiin ”x”-hotellin hotellinjohtaja, jolloin tarkentui yhteistyön käynnistyminen molemmille osapuolille. Samassa tilaisuudessa läpikäytiin matkan aikana esiin nousseita seikkoja viisumista ja mahdollisista ongelmista tulevaisuudessa. Takaisin Suomeen palattiin kello 15.25 paikallista aikaa lähteneellä Allegro-junalla.

#### 5.4 Markkinointivaihe

Laurea Leppävaaran ja Pietarin ”x”-hotellien sovitun yhteistyön aloittamisen jälkeen alkoi markkinointivaihe välittömästi Pietarista paluun jälkeen helmikuussa vuonna 2012. Tällöin markkinointiposterin valmistuttua sovittiin markkinointitilaisuuksista yhdessä Laurea Leppävaaran kansainvälisten toimijoiden kesken.

Ensimmäinen tilaisuus pidettiin tiistaina 6.maaliskuuta ja toinen 9. toukokuuta Laurea Leppävaaran tiloissa. Tilaisuuksiin saapuneille opiskelijoille esiteltiin Pietarin ”x”-hotellit, niissä suoritettavan työharjoittelun yksityiskohdat ja vaatimukset sekä ohjeistus siitä, kuinka harjoitteluun tulee hakea ja siinä toimia. Käytössä oli itse laadittu markkinointimateriaali Powerpoint-materiaalin muodossa ja Pietarin ”x”-hotellien henkilöstöpäälliköltä saatu virallinen esittelymateriaali. Tämän lisäksi markkinointivaiheessa avustettiin tulevaisuuden harjoittelijoita heidän asunnonhaussa sekä viisumihakemuksissa erilaisten palaverien muodossa.

#### 6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Lähtötilanteessa lokakuussa 2011 tavoitteeksi asetettiin luoda toimiva ja jatkuva yhteistyö Laurean ja Pietarin ”x”-hotellien välille siten, että Laurea lähettää harjoittelijoita hotelleihin ennalta laaditun suunnitelman mukaisesti. Tavoitteena oli luoda suunnitelma viisumin, asumisen ja yleisten käytännön asioiden varalle opastavalla harjoittelumateriaalilla. Tämän lisäksi tavoitteena oli tutkimus kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä, syistä harjoitteluun lähtöön ja siinä esiintyvissä ongelmissa. Tätä tutkimusta haluttiin käyttää hyödyksi markkinoitaessa Pietarin ”x”-hotellien tarjoamaa työharjoittelua.

Lopputilanteessa toukokuussa 2012 Laurea Leppävaara ammattikorkeakoulu ja Pietarin ”x”-hotellit ovat sopineet alustavasti kolmikantasopimuksen kirjoittamisesta yhdessä paikallisen Pietarin yliopiston kanssa tulevaisuudessa. Tämän lisäksi Laurea Leppävaaralla on valmis opas Pietarista harjoittelukohteena, joka tarjoaa ratkaisut niin viisumiin ja sen hakemiseen, asumiseen, matkustamiseen, liikkumiseen sekä kaikkiin niihin seikkoihin, joilla on käytännön vaikutusta itse harjoitteluun hakemisessa ja siinä toimimisessa.

Laurea Leppävaaralla on myös posterin ja markkinointimateriaalin lisäksi teemahaastatteluilla tehty tutkimus kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä ammatillisen kasvun näkökulmasta, joka toimii hyvänä markkinointikeinona esiteltäessä hotelliharjoitteluja niitä harkitseville oppilaille. Otanta teemahaastatteluista on varsin pieni, joten laajoja yleistyksiä siitä ei voida tehdä. Tärkeimpinä esiin nousseina seikkoina kansainvälisiin hotelliharjoitteluihin lähdölle olivat kansainvälisen työkokemuksen saaminen, kielitaidon parantaminen ja halu uusiin haasteisiin ja kokemuksiin. Opiskelijoiden yleisimmät koetut hyödyt olivat henkinen kasvaminen, itsenäistyminen ja itseluottamuksen kasvu, sekä erilaisen organisaatio- ja johtamismallin näkeminen uuden oppimisen näkökulmasta.

Kokonaisuudessaan kansainvälinen työharjoittelu tulee nähdä laajemmasta näkökulmasta ja mahdollisuutena kasvaa henkisesti ja kehittää samalla hotellimaailman vaativia ammatillisia valmiuksia. Yhteenvetona voidaan todeta, että työharjoittelua miettivän opiskelijan tulisi pohtia omia tulevaisuuden suunnitelmiaan tarkasti, sillä harjoittelupaikan valinnalla voi merkittävästi parantaa omia mahdollisuuksia saada työ omien mieltymysten mukaisesta organisaatiosta. Näin ollen oikealla harjoittelupaikan valinnalla ja onnistuneella työpanoksella on mahdollista saada myös vakituinen työpaikka harjoittelun loputtua. Mikäli opiskelija tuntee haluavansa kansainväliselle uralle, tarjoaa kansainvälinen hotelliharjoittelu siihen erinomaisen mahdollisuuden.

## Lähteet

Airas, M. & Zenkner, V. 2007. Yli rajojen- Erasmus eurooppalaista korkeakoulutusta rakentamassa. Kansainvälisen henkilövaihdon keskus CIMO: Libris.

Aho, P. & Korhonen, P. (toim.) 2008. Laurea Fakta 2008 - 2009. Helsinki: Lönnberg Print & Promo.

Haikola, A. 2009. Ura unelmissa. Helsinki: Art-Print.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Hämäläinen, A. 2004. Suuntana Venäjä. Helsinki: Kansainvälisen henkilövaihdon keskus CIMO.

Lampikoski, K., Suvanto, P. & Vahvaselkä, I. 2002. Markkinoinnin menestystekijät. Espoo: Weilin+Göös.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WS Bookwell.

Vahvaselkä, Irma. 2009. Kansainvälinen liiketoiminta ja markkinointi. Helsinki: Edita Prima.

## Sähköiset lähteet

Huhta, M., Korhonen, P., Rönqvist, T. & Wilen, M. 2011. Laurea-fakta 2011-2012. Viitattu 25.4.2012.

[http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/oppaat/Documents/Laurea\\_FAKTA%20FI\\_01122011.pdf](http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/oppaat/Documents/Laurea_FAKTA%20FI_01122011.pdf)

Saviaro, M. 2002. Ulkosuomalainen.com. Viitattu 25.4.2012.

<http://www.ulkosuomalainen.com/ulkomaankomennukset-iso-haaste-yrityksille/>

## Liite1: Työharjoittelijan teemahaastattelu

Kansainvälisen harjoitteluyhteistyön kehittäminen ja markkinointi -Case Pietari

Markku Laitinen

Opiskelijan teemahaastattelu 7.12.2012

”x”-hotelli, Pietari

### Viisumi

- Miten viisumi hankittu? Millainen viisumi? Muita vaihtoehtoja? (voimassaoloaika, rekisteröinti, tärkeät asiat, jne.)
- Millainen prosessi tarkalleen ottaen kyseessä(aikataulu, hinta, mahdolliset ongelmat, jne.)?

### Asuminen

- Missä majoittuminen harjoittelun ajalle?
- Paljon vuokra kuukaudessa? Muut kustannukset?
- Millainen asunnon yleinen kunto? Mahdolliset ongelmat?
- Mitä muita vaihtoehtoja asumiseen?
- Mitä kautta asuntoja voi saada(vuokra, liikenneyhteydet, yleiset asiat, jne.)?

### Työharjoittelu

- Miten harjoittelu lähtenyt käyntiin?
- Millainen sopimus (työaika, työtehtävät, edut, mahdolliset ongelmat, jne.)?

### Yleiset asiat

- Mitä tärkeää muistaa asumisessa Pietarissa? Turvallisuus? Mahdolliset ongelmat?
- Millainen liikenne? Miten liikkuminen asunnolta hotellille?
- Mitä opiskelijaetuja kaupungissa?
- Mitkä suositeltavia kohteita?



## Liite 2: Henkilöstöpäällikön teemahaastattelu

Markku Laitinen

The Cooperation, Development and Marketing of International Internship -Case St. Petersburg

Meeting with Human Resource Manager

“x”-hotel, St. Petersburg (7.2.2012 Wednesday at 10am)

### Current situation

- How many interns annually and which countries are they coming from?
- What kind of positions and duties are offered and in which hotels?
- What kind of requirements do you have for interns? (Length, language, practical skills etc.)
- Have you faced any issues with interns so far?

### Desired situation

- The mutual understanding and cooperation between Laurea and “x” Hotels by partnership contract (internship venue, “x” hotel brand as marketing tool vs. free marketing, low-cost labour, young and motivated interns → *win-win situation*)
- The annual agreement of interns and their positions
- The forehand and custom-made program for every intern(orientation, department rotation, assignments and surveys for students who are conducting both internships in St. Petersburg)
- Fully working cooperation regarding visa and accommodation

### Visa issues

- How were the visa applications handled before?
- What is the current situation with St. Petersburg “x” University and who is the contact person there?
- Possible cooperation either with “x” (student visa) or “x” Travel Agency (business visa)
  - Student visa (course at university)
  - Business visa (need to be valid three months before the commence of internship in order to do over 3 and max 6 months long internship)

### Accommodation

- Possible cooperation with St. Petersburg university teacher (works as a teacher in university, doing secondary business as lodging arranger)

**Personal tasks**

- Detailed hotel information from all three hotels and marketing pictures for thesis
- Human Resource Manager contact information(e-mail and phone) and picture
- **Determining the contact person who will be responsible for the internship arrangements in the future**

Liite 3: Pietarin yliopisto-opettajan teemahaastattelu

**The Cooperation, Development and Marketing of International Internship -Case St. Petersburg**

**Meeting with St. Petersburg “x” University teacher (Representative of accommodation services)**

**Finland railroad station, St. Petersburg (8.2.2012 Thursday at 3pm)**

**Current situation**

- Which firm? What kind of/how many apartments available? Website?
- Where? Price? Any forehand deposits? Payment method? Revenue percentage?
- Contact information?
- Whom to call in case of problems?

**Desired situation**

- Mutual understanding and cooperation
- 2013 spring will be the tipping point as new Russian language students will be available for the internships

**Personal tasks**

- Determine the cooperation and create a plan for the possible future business

#### Liite 4: Teemahaastattelu kansainvälisten hotelliharjoittelujen hyödyistä

##### Perustiedot

Nimi: \_\_\_\_\_ Ikä: \_\_\_\_\_ Kansalaisuus: \_\_\_\_\_  
Harjoittelupaikka: \_\_\_\_\_  
Kesto: \_\_\_\_\_ Työtehtävä: \_\_\_\_\_

##### Mitkä olivat syyt kansainväliseen hotelliharjoitteluun lähtemiseen?

##### Harjoitteluhotellin esittely

- Mikä oli hotellin tähtiluokitus?
- Millainen oli hotellin asiakaskunta ja pääsegmentti?
- Monta huonetta hotellissa oli?
- Millaisia palveluita hotellissa oli?

##### Harjoittelun rakenne

- Oliko harjoitteluun nimetty ohjaaja?
- Oliko harjoittelussa orientaatiovaihe?
- Mitkö olivat työtehtävät harjoittelussa?
- Montaa tuntia harjoittelua oli päivässä ja monta päivää viikossa? Oliko harjoittelu palkallinen?

##### Saadut hyödyt

- Muutuitko harjoittelun aikana ihmisenä? Missä ominaisuuksissa koit muutosta?
- Mitkä hotelli- ja ravintola-alan taidot kehittyivät ja miten?
- Mitä valmiuksia harjoittelu antoi työyhteisössä ja organisaatiossa toimimiseen?
- Verkostoiduitko harjoittelun aikana ja miten?

##### Kulttuurissa toimiminen

- Millaisia kokemuksia ja muistoja kulttuurissa toimimisesta jäi?
- Millaisia ongelmia uudessa kulttuurissa oli?
- Mitä hyvää uudessa kulttuurissa oli?
- Mitä huonoa uudessa kulttuurissa oli?

##### Oman harjoittelun parantaminen

- Miten parantaisit harjoittelua harjoittelijan näkökulmasta?
- Miten parantaisit harjoittelua Laurean näkökulmasta?
- Miten parantaisit harjoittelua järjestävän hotellin näkökulmasta?

**Tulevaisuus**

- Mitkä ovat suunnitelmasi tulevaisuudelle?
- Muuttiko harjoittelu tulevaisuuden suunnitelmia ja miten?

**Miksi suosittelisit kansainvälistä hotelliharjoittelua verrattuna kotimaiseen vaihtoehtoon?**